

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

Jc971 U.S. PTO
10/023739
12/21/01

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出 願 年 月 日

Date of Application:

2000年12月22日

出 願 番 号

Application Number:

特願2000-390811

出 願 人

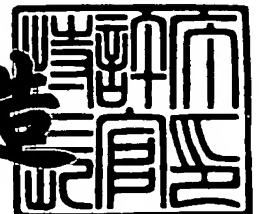
Applicant(s):

日本電気株式会社

2001年 9月20日

特 許 庁 長 官
Commissioner,
Japan Patent Office

及 川 耕 造



出証番号 出証特2001-3086636

()

【書類名】 特許願
 【整理番号】 62509075
 【あて先】 特許庁長官殿
 【国際特許分類】 G06F 17/00
 【発明者】

【住所又は居所】 東京都港区芝五丁目 7 番 1 号 日
 本電気株式会社内

【氏名】 高田 宗一

【特許出願人】

【識別番号】 000004237

【氏名又は名称】 日本電気株式会社

【代理人】

【識別番号】 100082935

【弁理士】

【氏名又は名称】 京本 直樹

【電話番号】 03-3454-1111

【選任した代理人】

【識別番号】 100082924

【弁理士】

【氏名又は名称】 福田 修一

【電話番号】 03-3454-1111

【選任した代理人】

【識別番号】 100085268

【弁理士】

【氏名又は名称】 河合 信明

【電話番号】 03-3454-1111

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 008279

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9115699

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 機器設定支援システム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 ユーザが購入した情報機器の機器設定を支援するシステムにおいて、

ユーザ自身の顧客情報と、情報機器の構成を示す機器情報と、を情報機器購入時に顧客データベースに登録し、ユーザの情報機器設置後に前記顧客情報及び機器情報に基づく機器設定情報によって、サービスセンターがネットワークを通じて前記情報機器を機器設定する機器設定支援手段を備えることを特徴とする機器設定支援システム。

【請求項 2】 前記機器設定支援手段は、

電源投入及び情報機器立ち上げ操作によって、前記サービスセンターへのフリーダイヤル接続手段と、通信データの表示手段と、が作動する情報機器と、

ユーザが前記情報機器を購入する際に前記顧客情報及び機器情報を登録し、ユーザに認証鍵を通知する小売店端末と、

前記顧客情報及び機器情報並びに認証鍵を登録保持する顧客データベースを有する顧客センター端末と、

フリーダイヤルで接続できる顧客窓口手段を通じ、認証鍵によって顧客データベースから取得した顧客情報及び機器情報に基づいて、ユーザの情報機器の機器設定をネットワークを通じて実施するサービスセンター端末と、

前記小売店端末と顧客センター端末とサービスセンター端末とを接続するネットワークと、

を備えることを特徴とする請求項 1 記載の機器設定支援システム。

【請求項 3】 前記サービスセンター端末は、

前記機器設定の実行に並行して、広告情報を前記情報機器に送付する手段を備えることを特徴とする請求項 2 記載の機器設定支援システム。

【請求項 4】 前記情報機器は、

機器設定の実行に並行して、広告情報を受信して表示する広告表示手段を有することを特徴とする請求項 2 記載の機器設定支援システム。

【請求項 5】 前記機器設定情報は、

ユーザの住所、氏名、電話番号等の顧客情報並びに製品名称、型番等の機器情報であることを特徴とする請求項 1 記載の機器設定支援システム。

【請求項 6】 前記機器設定情報は、

前記情報機器で作動するソフトウェアに対する修正情報を含むことを特徴とする請求項 5 記載の機器設定支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

この発明は、ユーザが設置した情報機器を利用可能にする機器設定の支援システムに関し、特に、ユーザが情報機器を購入時に提供する自身の顧客情報及び機器情報に基づいて、機器設定をサービス機関からリモートに実施する支援システムに関する。

【0002】

【従来の技術】

顧客が購入した情報機器を利用可能にするには、情報機器に機器設定を施す必要がある。ユーザ自身がこの機器設定を行う場合、ユーザ自身の顧客情報が購入先に既に登録されている場合も例外なく、情報機器設置後、ユーザ自身が機器設定作業を行い、改めて顧客情報をサービス機関に登録する必要があった。

【0003】

インターネットあるいは電子メールの機器設定を例に説明すると、ユーザが情報機器の電源及び電話ジャックの接続を確認して電源投入すると、ネットワークセットアップのガイド画面が表示され、ガイドにしたがってクリックして行くと、再起動されて情報機器がインターネットに接続した状態でセットアップが完了する。次に、サインアップのガイド画面が表示される。サインアップには、住所、氏名、電話番号、支払い、ID、パスワードなどを、ガイドにしたがって、クリックあるいは入力して、サインアップを終了する。そして、インターネットが利用可能になる。

【0004】

このサインアップの操作で入力する顧客情報は、小売店で情報機器を購入する際の顧客情報に内容が同じである。このセットアップサインアップの操作は、ユーザが情報機器の購入直後であるがため、情報機器の操作等に習熟していないので、機器設定する操作等に困惑する場合がある。このセットアップサインアップをサービスセンターから支援するのに、この顧客情報及び機器情報を利用することができる。

【0005】

更に、習熟度の低いユーザに対する機器設定支援に、情報機器や利用ソフトウェアに修正情報を投入する問題がある。この修正情報投入に対しても、セットアップサインアップと同様なサービスセンターによる機器設定が顧客情報及び機器情報を利用して可能になる。

【0006】

更に、その際のユーザの情報機器とサービスセンターを接続する通信料や機器設定の支援費用が生じる。この負担を広告情報を提供することによって肩代わりさせることができる。

【0007】

【発明が解決しようとする課題】

情報機器の操作に習熟していないユーザに対する機器設定には、情報機器を設置後、セットアップサインアップ等の機器設定操作と情報機器や利用ソフトウェアに対する修正情報投入とがある。この機器設定操作あるいは修正情報投入をサービスセンターから実施させるのに、ユーザが情報機器購入時に、小売店に提供したユーザ自身の顧客情報及び機器情報を利用する。その理由は、機器設定に要する情報は顧客情報及び機器情報に含まれるし、修正情報を必要とする対象機器及びソフトウェアは機器情報に含まれるからである。

【0008】

更に、サービスセンターの支援費用をユーザに負担させないため、広告情報を提供して費用の肩代わりを行う。その理由は、ユーザは支援費用の負担がないので、支援を受け易くなるからである。

【0009】

この発明の目的は、ユーザが情報機器購入時に提供する顧客情報及び機器情報を利用して機器設定実施を外部のサービスセンターが支援することにある。

【 0 0 1 0 】

更に、他の目的は、サービスセンターが実施するユーザ支援の費用を広告情報を提供することによって、肩代わりすることにある。

【 0 0 1 1 】

【課題を解決するための手段】

そのため、この発明の、ユーザが購入した情報機器の機器設定を支援するシステムにおいて、ユーザ自身の顧客情報と、情報機器の構成を示す機器情報と、を情報機器購入時に顧客データベースに登録し、ユーザの情報機器設置後に前記顧客情報及び機器情報に基づく機器設定情報によって、サービスセンターがネットワークを通じて前記情報機器を機器設定する機器設定支援手段を備えることを特徴とする。

【 0 0 1 2 】

更に、前記機器設定支援手段は、電源投入及び上機器立ち上げ操作によって、前記サービスセンターへのフリーダイヤル接続手段と、通信データの表示手段と、が作動する情報機器と、ユーザが前記情報機器を購入する際に前記顧客情報及び機器情報を登録し、ユーザに認証鍵を通知する小売店端末と、前記顧客情報及び機器情報並びに認証鍵を登録保持する顧客データベースを有する顧客センター端末と、フリーダイヤルで接続できる顧客窓口手段を通じ、認証鍵によって顧客データベースから取得した顧客情報及び機器情報に基づいて、ユーザの情報機器の機器設定をネットワークを通じて実施するサービスセンター端末と、前記小売店端末と顧客センター端末とサービスセンター端末とを接続するネットワークと、を備えることを特徴とする。

【 0 0 1 3 】

更に、前記サービスセンター端末は、前記機器設定の実行に並行して、広告情報を前記情報機器に送付する手段を備えることを特徴とする。

【 0 0 1 4 】

更に、前記情報機器は、機器設定の実行に並行して、広告情報を受信して表示

する広告表示手段を有することを特徴とする。

【 0 0 1 5 】

更に、前記機器設定情報は、ユーザの住所、氏名、電話番号等の顧客情報並びに製品名称、型番等の機器情報であることを特徴とする。

【 0 0 1 6 】

更に、前記機器設定情報は、前記情報機器で作動するソフトウェアに対する修正情報を含むことを特徴とする。

【 0 0 1 7 】

【発明の実施の形態】

次に、この発明の実施の形態について図面を参照して詳細に説明する。この発明の実施の形態を示す図 1 を参照すると、機器設定支援システム 1 は、ユーザが購入し、機器設定対象の情報機器 1 0 と、サービスセンターに設置するサービスセンター端末 2 0 と、ユーザの顧客情報及び機器情報を収集して顧客データベースを管理する顧客センター端末 3 0 と、ユーザが情報機器を購入する小売店に設ける小売店端末 4 0 と、ネットワーク 1 0 0 と、を備える。

【 0 0 1 8 】

図 2 を参照すると、情報機器 1 0 には、電源投入で自動的に作動する情報機器立ち上げ手段 1 0 1 と、電話線接続がされていると自動的にサービスセンター端末 2 0 に接続するフリーダイヤル接続手段 1 0 2 と、ユーザの認証情報をサービスセンター端末 2 0 に送信する顧客認証情報送信手段 1 0 3 と、サービスセンター端末 2 0 から送信される機器設定情報並びに広告情報を受信する設定情報・広告情報受信手段 1 0 4 と、サービスセンター端末 2 0 の指示によって機器設定を実施するリモート設定手段 1 0 5 と、広告情報を表示する広告情報表示手段 1 0 6 と、を備える。

【 0 0 1 9 】

図 3 を参照すると、サービスセンター端末 2 0 には、ユーザの情報機器 1 0 からフリーダイヤルで接続される顧客窓口手段 2 0 1 と、ユーザの認証情報で確認された情報機器 1 0 に設定する機器設定情報を顧客センター端末から入手するユーザ機器設定情報取得手段 2 0 2 と、ユーザの情報機器 1 0 に機器設定情報及び

広告情報を送出するユーザ機器設定情報・広告情報送出手段 2 0 3 と、を備える。

【 0 0 2 0 】

図 4 を参照すると、小売店端末 4 0 には、ユーザ自身の顧客情報及び購入した情報機器 1 0 の機器情報を登録する顧客情報・機器情報登録手段 4 0 1 と、ユーザに自身の認証情報を通知する顧客認証データ通知手段 4 0 2 と、顧客センターに顧客情報及び機器情報を送信する顧客情報・機器情報送信手段 4 0 3 と、を備える。

【 0 0 2 1 】

図 5 を参照すると、顧客センター端末 3 0 には、顧客情報、顧客認証情報、機器情報を登録管理する顧客データベース 3 0 3 と、顧客データベース 3 0 3 に入出力する顧客データベース入出力手段 3 0 2 と、小売店端末 4 0 及びサービスセンター端末 2 0 にデータベース情報を送受する通信手段 3 0 1 と、を備える。

【 0 0 2 2 】

次に、図 1 乃至図 5 を援用し、図 6 の機器設定支援フローを参照して説明する。なお、以降の説明では、ネットワーク 1 0 0 はインターネットであるとし、情報機器 1 0 はパーソナルコンピュータとする。図 6 の顧客センター端末 3 0 の顧客データベース 3 0 3 には、ユーザが情報機器を購入した際に、小売店端末 4 0 の顧客情報・機器情報登録手段 4 0 1 から登録された顧客情報及び機器情報並びにユーザの認証情報が格納管理されている（図 6 のステップ 7 1）。ユーザ設置の情報機器 1 0 が、初めて電源を入れた時、もしくは機器設定を初期化する操作を行った後に電源を入れた時、情報機器立ち上げ手段 1 0 1 及びフリーダイヤル接続手段 1 0 2 が作動し、自動的にネットワーク 1 0 0 を通じて、顧客センター端末 3 0 のフリーダイヤルの顧客登録窓口手段 2 0 1 に接続する。その際、情報機器 1 0 は購入前に記録されている型番等のデータ及びユーザが入力した認証鍵を顧客認証情報送信手段 1 0 3 によって顧客センター端末 3 0 に送信する（ステップ 7.2）。顧客センター端末 3 0 は、ユーザの認証情報によって、顧客データベース入出手段 3 0 2 を通じて顧客データベース 3 0 3 を検索し、ユーザの顧客情報及び機器情報に基づいて、ユーザが購入した情報機器を判別し、該当する情

報機器の製品名及び型番等の機器情報及び顧客情報をサービスセンター端末 2 0 に通信手段 3 0 1 によって送信する（ステップ 7 3）。更に、顧客センター端末 3 0 は、情報機器 1 0 からのサインアップ等の機器設定情報で入力された顧客情報を顧客データベース 3 0 3 に登録する（ステップ 7 2）。

【 0 0 2 3 】

サービスセンター端末 2 0 はユーザの情報機器 1 0 に対する機器設定情報と、ユーザの顧客情報に基づく適切な広告情報と、を情報機器 1 0 に送信し、設定情報・広告情報受信手段 1 0 4 で受理する（ステップ 7 4）。情報機器 1 0 は、機器設定情報を基にリモート設定手段 1 0 5 によって自身を機器設定する。機器設定の間、情報機器 1 0 には、広告表示手段 1 0 6 が広告情報を提供する（ステップ 7 5）。

【 0 0 2 4 】

次に、この実施の形態を出荷後の機器の機能改良、不具合修正等をネットワーク 1 0 0 を経由して自動で行うシステムに適用できることは明らかである。サービスセンター端末 2 0 から送付する機器設定情報をソフトウェアの修正情報として、情報機器 1 0 に設定することで実現できる。

【 0 0 2 5 】

更に、情報機器 1 0 が標準構成の機器として販売される場合、ユーザが設置後、情報機器 1 0 をカスタマイズすることに、機器設定情報を利用して実施できることは明らかである。

【 0 0 2 6 】

更に、情報機器がパーソナルコンピュータ以外の T V、ビデオ等である場合、地域毎に異なるチューニング作業等をネットワーク 1 0 0 経由でサービスセンター端末 2 0 から自動で行うシステムに適用できることは明らかである。

【 0 0 2 7 】

【発明の効果】

この発明の第 1 の効果は、習熟度の低いユーザに対する機器設定の支援をネットワークを通じて行えることである。その理由は、ユーザが情報機器購入時に提供する顧客情報及び機器情報に基づいて、セットアップサインアップの機器設定

をサービスセンター端末から実施できるからである。

【0028】

更に、第2の効果は、製造者がハード的に同一のものを量産して販売しても、ソフト変更を必要とした場合にユーザを煩わすことなく対応できることである。その理由は、出荷段階で問題が発生した装置でも、ソフト修正で問題解消が可能な場合、ユーザが実際に機器設定する段階で、修正情報を含む機器設定情報を情報機器にサービスセンター端末から設定することができるからである。

【0029】

更に、第3の効果は、機器設定、あるいは出荷後のソフト的に対応可能な不具合修正あるいは機能改良を、ユーザが通信費用を一部もしくは全て負担することなく、実施できることである。その理由は、作業中に広告情報を送付して、費用の肩代わりができるからである。

【0030】

第4の効果は、ユーザは、標準構成の情報機器を購入し、自身の利用計画に基づくカスタマイズをサービスセンターから機器設定情報を送付することによって、ユーザを煩わすことなく実施できることである。その理由は、ユーザが情報機器の購入時に提供する顧客情報及び機器情報に基づいて、機器設定情報をサービスセンター端末から設定できるからである。

【0031】

更に、第5の効果は、製造者は新たな広告収入源を入手することにより、サービス費用を賄うことが可能となる。その理由は、ユーザに広告情報を提供することによって、新たな収入源を得ることになるからである。

【図面の簡単な説明】

【図1】

この発明の実施例である機器設定支援システムを示す図である。

【図2】

図1の情報機器の構成を示す図である。

【図3】

図1のサービスセンター端末の構成を示す図である。

【図 4】

図 1 の小売店端末の構成を示す図である。

【図 5】

図 1 の顧客センター端末の構成を示す図である。

【図 6】

この実施例における機器設定支援フローを示す図である。

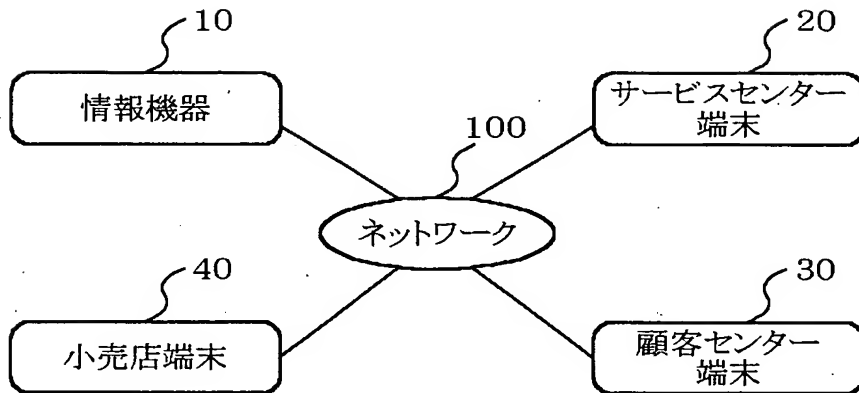
【符号の説明】

- 1 機器設定支援システム
- 1 0 情報機器
- 2 0 サービスセンター端末
- 3 0 顧客センター端末
- 4 0 小売店端末

【書類名】 図面

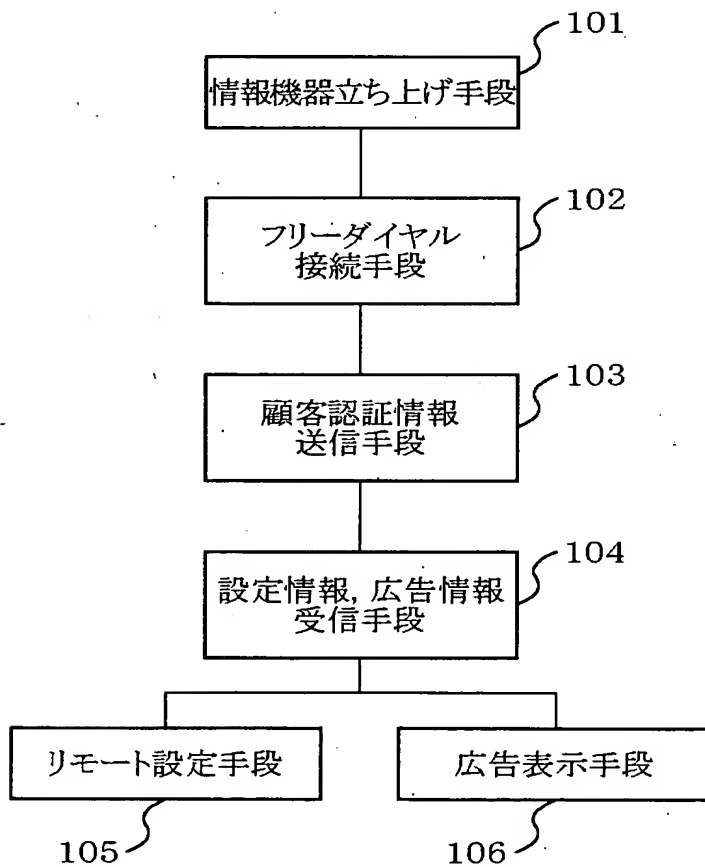
【図 1】

1 機器設定支援システム



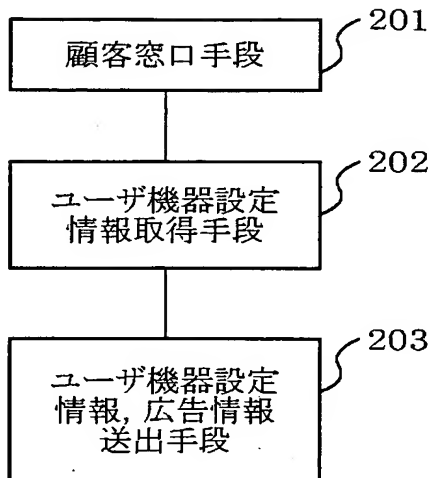
【図 2】

10 情報機器



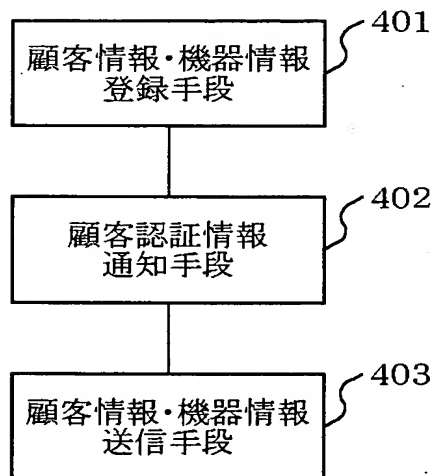
【図 3】

20 サービスセンター端末



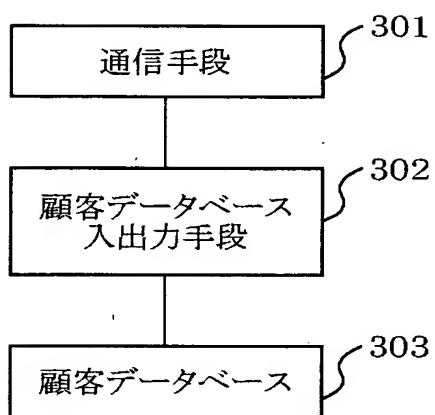
【図 4】

40 小売店端末

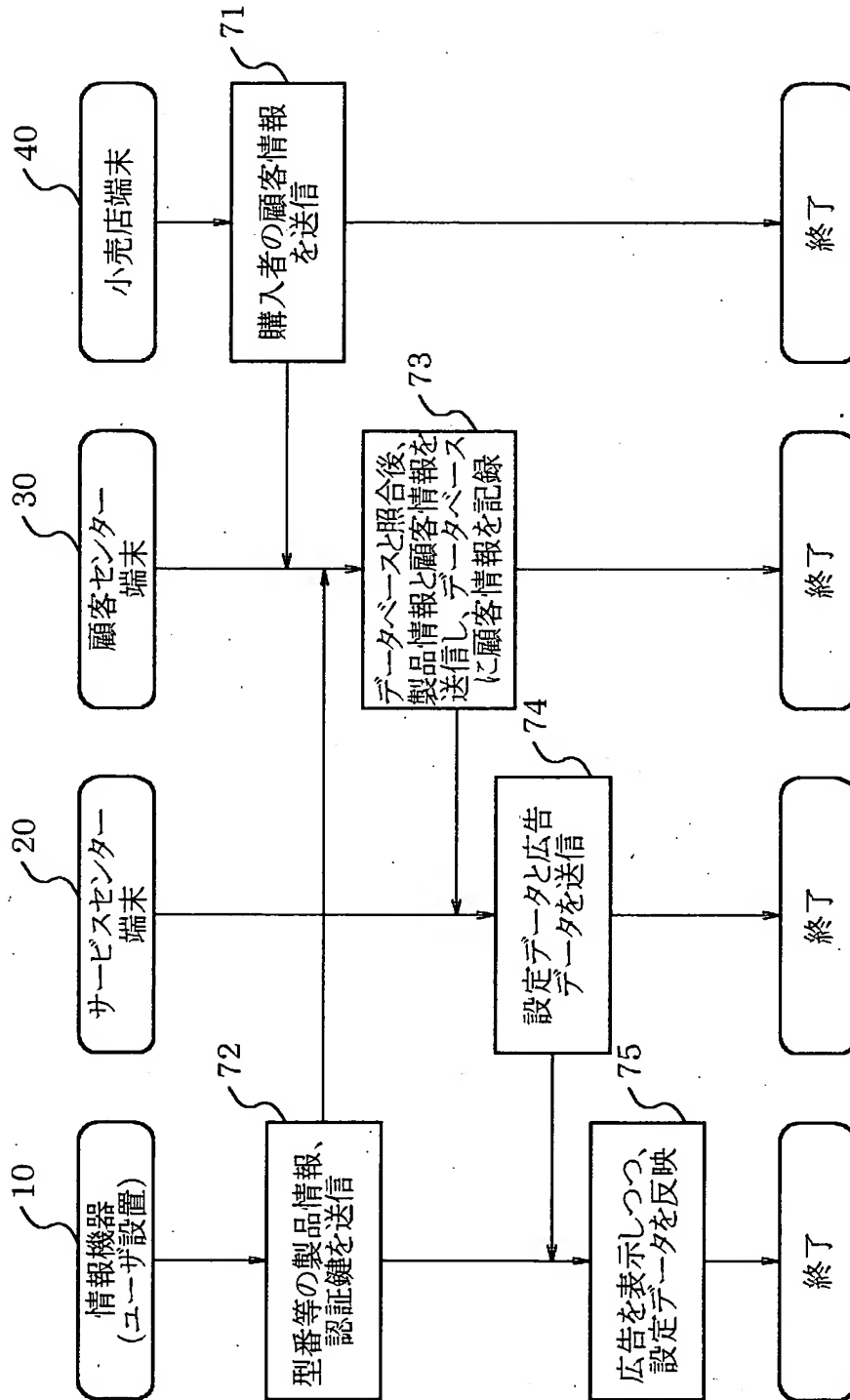


【図 5】

30 顧客センター端末



【図 6】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 ユーザが情報機器購入時に提供する顧客情報及び機器情報を利用して機器設定を外部のサービスセンターが実施することにある。

【解決手段】 機器設定支援システム 1 は、電源投入及び立ち上げ操作によって、サービスセンターにフリーダイヤル接続し、通信データの入出表示が作動可能になる情報機器 1 0 と、ユーザが情報機器 1 0 を購入する際に顧客情報及び機器情報を登録し、ユーザに認証鍵を通知する小売店端末 4 0 と、顧客情報及び機器情報並びにユーザ認証鍵を登録保持する顧客データベースを有する顧客センター端末 3 0 と、フリーダイヤルで接続できる顧客窓口を有し、認証鍵によって顧客情報及び機器情報に基づく機器設定をネットワークを通じて実施するサービスセンターのサービスセンター端末 2 0 と、ネットワーク 1 0 0 と、を備える。

【選択図】 図 1

特2000-390811

認定・付加情報

特許出願の番号	特願2000-390811
受付番号	50001661015
書類名	特許願
担当官	第七担当上席 0096
作成日	平成12年12月25日

<認定情報・付加情報>

【提出日】	平成12年12月22日
-------	-------------

次頁無

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000004237]

1. 変更年月日 1990年 8月29日

[変更理由] 新規登録

住 所 東京都港区芝五丁目7番1号

氏 名 日本電気株式会社